

## RELACIONES INTERPERSONALES MEDIADAS POR INTERNET

Autoras: Viviana Pérez Paredes y Carolina Mosquera Hoyos

Por **Alejandro Ulloa Sanmiguel**

Profesor Titular

Escuela de Comunicación Social

Universidad del Valle

[alejandro.ulloa@correounivalle.edu.co](mailto:alejandro.ulloa@correounivalle.edu.co)

El trabajo parte de una hipótesis sobre las transformaciones en los modos de relacionarse los seres humanos y la creación de nuevas sociabilidades a través del ciberespacio, en ausencia física de las personas. Para ello las autoras se basan en dos conceptos fundamentales: El de sociabilidad, basado en autores como George Simmel, y el de interacciones sociales, descritas por Erving Goffman.

En esta monografía, adscrita al grupo de Investigación Escritura Tecnología y Cultura, en una de sus líneas, las autoras analizan las nuevas formas de comunicación mediadas por computador (CMC), incluyendo las interacciones que la internet ha propiciado y los nuevos tipos de sociabilidades que se desarrollan a través de dos escenarios específicos: la mensajería instantánea a través del MSM o Chat y el Hi 5 (o Servicios de Encuentro Exhibicionista). Estos escenarios fueron seleccionados como parte de la metodología implementada por las tesis para el trabajo de campo y la observación empírica, además de considerar sus experiencias como usuarias de las tics. Así mismo, se realizó una comparación entre las interacciones cara a cara en presencia física de los interlocutores, con la interacción virtual en ausencia de ellos. En función de este ejercicio se trabajó con grupos focales compuestos por adolescentes y jóvenes internautas a los que luego se entrevistó en profundidad para obtener no solo la información necesaria sino sus apreciaciones personales. La investigación permitió confrontar por lo menos algunas tesis de Goffman que están sustentadas en la presencia física de los sujetos a la hora de establecer interacciones sociales por medio de las conversaciones y los encuentros focalizados o no. Dicha presencia es fundamental en el análisis de Goffman porque en ella, mediante la enunciación oral, se manifiestan de manera directa los sistemas no verbales de comunicación (gestos, actitudes, emociones...) que coexisten con los enunciados verbales aunque no son siempre, ni necesariamente, complementarios. Su coexistencia paralela en el tiempo real y en el espacio del cuerpo hacen de ellos dos sistemas de comunicación prácticamente inseparables en las interacciones sociales con presencia física de los interlocutores como lo explica Goffman.

Lo que la tesis revela es cómo las nuevas tecnologías separaron radicalmente los dos sistemas de comunicación mediante el anonimato y la descorporeización, es decir, al prescindir del cuerpo y aislar lo no verbal en la enunciación virtual. Con las evidencias obtenidas a través de los grupos focales y las entrevistas individuales, se puede concluir que esta doble ausencia, la del cuerpo y de lo no verbal, se ha convertido en una fuerza

que no solo legitima, sino que estimula el uso de las Tics y la CMC entre los jóvenes internautas. Y ello porque pueden ocultar sus emociones indeseadas, o fingir, o simular lo que no son y construir falsas identidades o simulacros de identidades para relacionarse con los demás. Así mismo, les evita el riesgo de exponer los “gestos impensados”, aquellos que para Goffman nos hacen quedar mal en presencia del otro o contradicen nuestras palabras y nuestras intenciones (inseguridad al hablar, nerviosismo, sudoración, palidez, tartamudeo...). La comunicación mediada por computador invisibiliza toda la expresividad del cuerpo que en presencia física es difícilmente controlable. Fundadas en la simulación de lo real, las tics operan con recursos expresivos como el signo icónico para complementar lo que falte. El uso de grafismos digitales como los emoticones para representar propiedades de la enunciación oral, simulan la presencia física de los sujetos. En otras palabras, la presencia digital del emoticón que simboliza actitudes y emociones, suple la ausencia física de los interlocutores en el Chat, como lo señalan las entrevistas y las discusiones en los grupos focales. Para estos jóvenes, la ausencia de lo no verbal configura una especie de nicho protector pues les evita la angustia de una interacción que pueda tornarse problemática. Por estas razones, (la posibilidad del anonimato, la ausencia física y el aislamiento de lo no verbal) adquieren un valor definitivo, con lo cual las Tics nos permiten plantear una situación en el extremo opuesto de lo que Goffman valoraba como fundamental. Esta inversión de la ecuación que caracteriza a la CMC, desafía los planteamientos de Goffman al hacer posible otro tipo de interacción y de sociabilidad en ausencia física de los sujetos.

La presencia verbal y la ausencia corporal en la red constituyen una ambigüedad estructural que caracteriza y define las interacciones mediadas por computador, aunque este tipo de relación comunicativa coexiste hoy con las interacciones cara a cara de manera que estamos ante un universo más expandido en la construcción de las sociabilidades. Esta ambigüedad se define también como una co-presencia y una co-ausencia simultánea de los interlocutores actuando en tiempo real bajo el régimen de la inmediatez, simulando una conversación que se puede establecer, como en el Chat, con varios interlocutores a la vez, situados muy distantes el uno del otro y sin que ninguno de ellos se conozca. De este modo tenemos un encuentro no focalizado en el espacio virtual donde concurren todos los usuarios conectados al Chat en un momento dado, y encuentros focalizados cuando “el diálogo” se concentra entre dos o tres interlocutores que “hablan” escribiéndose, o que escriben “hablándose”. Se cumple así lo que Sherry Turkle llama “la metáfora del yo distribuido” por medio de la cual es posible abrir muchas ventanas para contactos múltiples y simultáneos, en cada uno de los cuales puede asumirse un “yo” diferente, simulado, mutante, como lo revelan las experiencias con los jóvenes sujetos de la investigación. Sin embargo, estos mismos jóvenes evidencian la necesidad del encuentro corporal y el contacto cara a cara cuando la comunicación virtual es insuficiente, poco satisfactoria o cuando es necesario salir de la pantalla para conocer al otro.

Estas posibilidades de comunicación son a la vez posibilidades para la construcción de roles e identidades que pueden ser efímeras o constantes según los intereses, las conveniencias o las intenciones de los usuarios. Ahora bien, todo esto no sería posible sin un sistema cognitivo, es decir, sin un cuerpo de conocimientos procedimentales con los cuales operar en el ciberespacio con la destreza suficiente como para suponer que la realidad está en el computador.